SEARCHFLOW

Allmänna villkor

Version 1. Gäller för avtal som hänvisar till denna version.
Publicerad på searchflow.se/villkor/allmanna-villkor-v1.pdf

Villkoren gäller när Searchflow utför uppdrag åt företag, till exempel webbutveckling, drift, sökmotoroptimering, annonsering och analys.

Observera särskilt

Kunden ansvarar bland annat för säkerhet och uppdateringar när serviceavtal saknas (punkt 10), för att kontrollera mätning, formulär och samtycke inom 10 arbetsdagar efter leverans, annars räknas leveransen som godkänd (punkt 4.3 och 12), och för att Kundens påståenden och material är korrekta och får användas. Kunden håller Searchflow skadeslöst vid krav som beror på detta (punkt 4.4–4.5).

Searchflow ansvarar inte för belastning och skräppost från tredje part (punkt 11), annonsplattformarnas beslut (punkt 13) eller indirekt skada. Searchflows sammanlagda ansvar är begränsat till arvodet enligt Avtalet för tolv månader, dock högst 5 prisbasbelopp, och krav måste framställas inom tre månader (punkt 14). Begränsningarna gäller inte vid uppsåt eller grov vårdslöshet.

1 Tillämpning och avtalsordning
2 Definitioner
3 Uppdraget
4 Kundens medverkan, granskning och godkännande
5 Tredjepartstjänster, licenser och domäner
6 Priser och betalning
7 Immateriella rättigheter
8 Personuppgifter
9 Sekretess
10 Säkerhet, intrång och säkerhetskopior
11 Belastning, skräppost och drift
12 Spårning, samtycke och mätdata
13 Annonsering
14 Ansvar och ansvarsbegränsning
15 Force majeure
16 Avtalstid, uppsägning och avslut
17 Ändring av villkoren
18 Övrigt, tillämplig lag och tvist

1 Tillämpning och avtalsordning

1.1 Dessa allmänna villkor ("Villkoren") gäller när SearchFlow Aktiebolag, org.nr 559527-0389 ("Searchflow"), utför uppdrag åt en kund ("Kunden") och avtalet mellan parterna hänvisar till Villkoren.

1.2 Villkoren gäller bara när Kunden är näringsidkare. De gäller inte i avtal med konsumenter.

1.3 Avtalet mellan parterna består av det undertecknade avtalet eller den godkända offerten ("Avtalet"), dess bilagor och Villkoren. Vid motstridighet gäller i första hand Avtalet, i andra hand bilagorna och i tredje hand Villkoren. Ett personuppgiftsbiträdesavtal har alltid företräde i frågor om personuppgifter.

1.4 Kundens egna inköps- eller standardvillkor gäller inte, om inte Searchflow skriftligen har godkänt dem.

1.5 Den version av Villkoren som Avtalet hänvisar till gäller tills den ersätts enligt punkt 17.

2 Definitioner

Uppdraget	De tjänster Searchflow ska utföra enligt Avtalet, till exempel webbutveckling, drift och underhåll, sökmotoroptimering, AI-optimering, annonsering och analys.
Leverans	Det som Searchflow tar fram inom Uppdraget, till exempel webbplatser, kod, design, texter, bilder, annonser och rapporter.
Kundens material	Texter, bilder, logotyper, video, produktuppgifter, inloggningar och annat som Kunden eller någon för Kundens räkning lämnar till Searchflow.
Tredjepartstjänster	Tjänster och programvara från andra än Searchflow, till exempel webbhotell och servrar, WordPress, teman och tillägg, annonsplattformar, analysverktyg, e-posttjänster och samtyckesverktyg.
Serviceavtal	Avtal där Searchflow har åtagit sig löpande drift, uppdateringar eller säkerhetsarbete för Kundens webbplats.
Webbplatsen	Kundens webbplats eller annan digital tjänst som Uppdraget avser.
Arbetsdag	Måndag till fredag, utom helgdagar.
Prisbasbelopp	Prisbasbeloppet enligt socialförsäkringsbalken för det år kravet framställs.

3 Uppdraget

3.1 Searchflow utför Uppdraget fackmässigt och med den omsorg som kan krävas av en professionell byrå. Omfattning, tidplan och pris framgår av Avtalet.

3.2 Searchflow får anlita underleverantörer och ansvarar för deras arbete som för sitt eget.

3.3 Searchflow får använda AI-verktyg i arbetet. Kunden granskar och godkänner innehållet före publicering enligt punkt 4. AI-genererade bilder, ljud och video som kan uppfattas som äkta märks enligt artikel 50 i EU:s AI-förordning.

3.4 Searchflow garanterar inte något visst resultat, till exempel placeringar i sökmotorer, synlighet i AI-tjänster, trafik, leads, försäljning eller avkastning på annonser (ROAS).

3.5 Om inte annat har avtalats ingår ingen garanti för att Webbplatsen uppfyller lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet eller WCAG. Kunden avgör om lagen gäller för Kunden.

3.6 Ändrings- och tilläggsarbete, det vill säga arbete utöver Avtalet, utförs efter Kundens godkännande och debiteras löpande enligt punkt 6.

4 Kundens medverkan, granskning och godkännande

4.1 Kunden ska i tid lämna det material, de uppgifter, åtkomster och beslut som Searchflow behöver. Försenas Uppdraget på grund av Kunden förlängs tidplanen i motsvarande mån, och merarbete debiteras.

4.2 Kunden ska skriftligen godkänna design, texter, annonser och kampanjer före publicering. Har Kunden inte svarat inom 10 dagar efter påminnelse anses godkännande lämnat.

4.3 Efter leverans ska Kunden inom 10 arbetsdagar kontrollera att Leveransen fungerar, bland annat mätning, konverteringar och formulär. Leveransen anses godkänd om Kunden inte skriftligen har anmält fel inom den tiden eller om Kunden har tagit Leveransen i bruk.

4.4 Kunden ansvarar för att sakuppgifter, priser, erbjudanden, miljöpåståenden och andra påståenden om Kundens verksamhet och produkter är korrekta och kan styrkas. Kunden håller Searchflow skadeslöst vid krav enligt marknadsföringslagen som beror på sådana uppgifter.

4.5 Kunden ansvarar för att Kundens material får användas och inte gör intrång i någon annans rätt. Kunden håller Searchflow skadeslöst vid krav från tredje man, till exempel bildbyråer, som beror på Kundens material.

4.6 Kunden ansvarar för sina inloggningar, ska använda starka lösenord och tvåstegsverifiering och ska meddela Searchflow när någon med åtkomst slutar. Searchflow ansvarar inte för ändringar eller skador som orsakats av Kunden eller av andra leverantörer som Kunden har gett åtkomst.

4.7 Searchflow lämnar inte juridisk rådgivning. Synpunkter från Searchflow på lagkrav, till exempel om samtycke eller marknadsföring, ersätter inte Kundens egen bedömning.

5 Tredjepartstjänster, licenser och domäner

5.1 Tredjepartstjänster gäller på respektive leverantörs villkor. Searchflow ansvarar inte för deras funktion, tillgänglighet, säkerhet, prisändringar eller villkorsändringar, eller för att en sådan tjänst upphör.

5.2 Webbhotell och servrar tillhandahålls av tredje part. Searchflow ansvarar inte för driftavbrott hos dessa och lämnar ingen tillgänglighetsgaranti om inte en sådan uttryckligen har avtalats.

5.3 Licenser för premiumtillägg och andra betaltjänster står i Kundens namn. Licenser som undantagsvis står i Searchflows namn upphör att gälla för Webbplatsen när Avtalet upphör.

5.4 Domännamn registreras i Kundens namn. Kunden ansvarar för förnyelse om inte annat har avtalats.

5.5 Uppdateringar av WordPress, teman och tillägg kan orsaka fel. Ingår uppdateringar i ett Serviceavtal åtgärdar Searchflow sådana fel inom Serviceavtalet. Annars debiteras åtgärderna löpande.

6 Priser och betalning

6.1 Priser framgår av Avtalet och anges exklusive moms.

6.2 Searchflows timpris är 1 350 kr exklusive moms. Timpriset gäller för ändrings- och tilläggsarbete och för arbete på löpande räkning, om inte annat har avtalats.

6.3 Löpande tjänster faktureras månadsvis i förskott. Arbete på löpande räkning, tilläggsarbete och utlägg faktureras månadsvis i efterskott. Projekt faktureras enligt Avtalet.

6.4 Utlägg, licenser och andra kostnader för Tredjepartstjänster betalas av Kunden. Mediekostnader för annonsering betalas enligt punkt 13.

6.5 Betalning ska ske inom 30 dagar från fakturadatum. Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen, det vill säga referensräntan plus åtta procentenheter, och förseningsersättning med 450 kr enligt 4 a § lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

6.6 Är betalningen mer än 21 dagar försenad får Searchflow, efter skriftlig påminnelse, pausa arbetet tills full betalning har skett. Tidplanen förlängs då i motsvarande mån.

6.7 Searchflow får ändra timpriset och priserna för löpande tjänster med minst tre månaders skriftligt varsel. Kunden får då säga upp den berörda tjänsten att upphöra den dag ändringen börjar gälla.

7 Immateriella rättigheter

7.1 Rätten till Leveranser som har tagits fram särskilt för Kunden övergår till Kunden när Kunden har betalat för dem i sin helhet.

7.2 Searchflow behåller rätten till egen kod, egna tillägg, mallar, verktyg, metoder och kunnande, även när de ingår i en Leverans. Kunden får en icke-exklusiv rätt att utan tidsbegränsning använda dem i Leveransen för det ändamål som Avtalet avser. Uppdateringar och support för Searchflows egna tillägg ingår bara så länge ett Serviceavtal gäller.

7.3 Material från tredje part, till exempel teman, tillägg, typsnitt och bilder från bildbyråer, får användas enligt respektive licensvillkor.

7.4 Searchflow får nämna Kunden som referens och visa Leveranser i sin marknadsföring, om inte Kunden har meddelat annat.

8 Personuppgifter

8.1 När Searchflow behandlar personuppgifter för Kundens räkning är Kunden personuppgiftsansvarig och Searchflow personuppgiftsbiträde. Parterna ingår då ett personuppgiftsbiträdesavtal enligt artikel 28 i dataskyddsförordningen (GDPR).

9 Sekretess

9.1 Parterna får inte lämna ut den andra partens konfidentiella uppgifter, till exempel affärsplaner, priser, kunduppgifter och inloggningar, till utomstående. Det gäller inte uppgifter som är allmänt kända eller som en part måste lämna ut enligt lag eller myndighetsbeslut.

9.2 Sekretessen gäller under avtalstiden och i två år efter att Avtalet har upphört.

10 Säkerhet, intrång och säkerhetskopior

10.1 Searchflow ansvarar för säkerheten endast i den omfattning som framgår av ett Serviceavtal. Utan Serviceavtal ansvarar Kunden för uppdatering av WordPress, tillägg, teman och server, och bär risken för intrång som beror på utebliven uppdatering.

10.2 Även med Serviceavtal kan Searchflow inte garantera skydd mot intrång, till exempel via sårbarheter i tillägg från tredje part som saknar säkerhetsuppdatering. Searchflows åtagande är att utföra avtalade säkerhetsåtgärder fackmässigt.

10.3 Vid misstänkt intrång meddelar Searchflow Kunden utan onödigt dröjsmål. Kunden ansvarar som personuppgiftsansvarig för anmälan till Integritetsskyddsmyndigheten (artikel 33 GDPR) och för polisanmälan. Searchflow bistår med loggar och underlag mot ersättning.

10.4 Vid ett akut säkerhetshot får Searchflow vidta omedelbara skyddsåtgärder, till exempel stänga av funktioner, byta lösenord eller tillfälligt stänga Webbplatsen, och informerar då Kunden så snart som möjligt.

10.5 Sanering efter intrång ingår inte i fast pris och debiteras löpande. Searchflow kan rekommendera att Webbplatsen byggs om i stället för att saneras, när det inte går att säkerställa att alla bakdörrar är borttagna.

10.6 Säkerhetskopiering ingår när Kunden har ett Serviceavtal, med det intervall och den lagringstid som framgår av Serviceavtalet. Utan Serviceavtal ansvarar Kunden eller Kundens webbhotell för säkerhetskopiering. Återläsning debiteras löpande.

11 Belastning, skräppost och drift

11.1 Searchflow ansvarar inte för att Webbplatsen blir långsam eller otillgänglig på grund av trafik som Searchflow inte styr över, till exempel överbelastningsattacker (DDoS), skräppost via formulär och kommentarer, botar, skrapare och AI-crawlers.

11.2 Skyddsåtgärder som CAPTCHA, brandvägg och blockering av IP-adresser eller länder minskar problemen men kan inte eliminera dem. Searchflow garanterar inte att all skräptrafik stoppas eller att inga legitima besökare blockeras.

11.3 Åtgärder vid sådan belastning, liksom behov av större server, CDN eller skyddstjänst, debiteras Kunden.

12 Spårning, samtycke och mätdata

12.1 Kunden är personuppgiftsansvarig för mätning och spårning på Webbplatsen och beslutar vilka verktyg, taggar och pixlar som används och vilka funktioner i dem som aktiveras. Searchflow implementerar enligt Kundens skriftliga instruktion.

12.2 Kunden ansvarar för samtyckeslösning, integritetspolicy och rättslig grund enligt GDPR och 9 kap. 28 § lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation.

12.3 Kunden ska löpande kontrollera att förfrågningar via formulär kommer fram. Searchflow ansvarar inte för förlorade leads, ordrar eller data som beror på e-postleverans, Tredjepartstjänster eller ändringar som gjorts av någon annan än Searchflow.

12.4 Data i analys- och annonsverktyg är uppskattningar. Skillnader mellan plattformar, till exempel GA4, Google Ads och Meta, är normala och beror bland annat på samtycke, annonsblockerare och olika mätmetoder. Searchflow garanterar inte fullständig eller exakt data.

13 Annonsering

13.1 Annonskonton ägs av Kunden, och mediekostnader betalas av Kunden direkt till plattformen, om inte annat har avtalats.

13.2 Searchflow ansvarar inte för att plattformar stänger av konton, avvisar annonser, ändrar sina regler eller algoritmer, eller för ogiltiga klick.

13.3 Plattformarna kan enskilda dagar spendera mer än dagsbudgeten. Google Ads kan till exempel spendera upp till två gånger dagsbudgeten en enskild dag, men högst 30,4 gånger dagsbudgeten under en månad. Sådan variation är inte ett fel i Searchflows arbete.

14 Ansvar och ansvarsbegränsning

14.1 Searchflow ansvarar endast för direkt skada som Searchflow har orsakat genom vårdslöshet. Searchflow ansvarar inte för indirekt skada, till exempel utebliven vinst, förlorade leads, driftstopp, dataförlust eller krav från tredje man.

14.2 Searchflows sammanlagda ansvar är begränsat till arvodet enligt Avtalet för tolv månader, till exempel tolv månadsarvoden, dock högst 5 prisbasbelopp. Avser Avtalet ett projekt eller en kortare tid än tolv månader gäller arvodet för hela Uppdraget. Mediekostnader och andra kostnader för Tredjepartstjänster räknas inte in i arvodet.

14.3 Har Searchflow inte utfört Uppdraget enligt Avtalet har Searchflow rätt att först avhjälpa felet inom skälig tid.

14.4 Krav ska framställas skriftligen inom tre månader från att felet upptäcktes eller borde ha upptäckts. Annars går rätten att framställa kravet förlorad.

14.5 Begränsningarna i denna punkt och i punkterna 5, 10, 11, 12 och 13 gäller inte om Searchflow har orsakat skadan uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet.

15 Force majeure

15.1 En part är befriad från påföljd för att inte fullgöra en skyldighet om det beror på en omständighet utanför partens kontroll som parten inte skäligen kunnat förutse eller undvika. Exempel är krig, naturkatastrof, myndighetsbeslut, strejk, omfattande cyberangrepp och avbrott hos webbhotell, plattformar eller energi- och teleleverantörer som parten inte kunnat förhindra med rimliga åtgärder.

15.2 Parten ska utan dröjsmål meddela den andra parten. Pågår hindret längre än tre månader får vardera parten säga upp Avtalet utan skyldighet att betala ersättning.

16 Avtalstid, uppsägning och avslut

16.1 Avtalet gäller tills vidare med tre månaders uppsägningstid för båda parter. Ingen bindningstid gäller, om inte Avtalet anger en bindningstid eller en annan uppsägningstid för en viss tjänst.

16.2 Har en bindningstid avtalats kan tjänsten sägas upp när som helst, men upphör tidigast när bindningstiden har löpt ut. Den upphör vid bindningstidens slut eller, om det är senare, när uppsägningstiden har löpt ut. Utan uppsägning fortsätter tjänsten tills vidare.

16.3 Omfattar Avtalet flera tjänster kan varje tjänst sägas upp för sig. Projekt, till exempel hemsida, e-handel, systemutveckling och video, gäller till leverans och kan inte sägas upp, men Kunden kan avbeställa projektet enligt 16.6.

16.4 Uppsägning ska vara skriftlig, och e-post räcker. Uppsägningstiden räknas från närmast följande månadsskifte efter att uppsägningen kom fram. En uppsägning som kommer fram den 10 mars med tre månaders uppsägningstid innebär att tjänsten upphör den 30 juni.

16.5 Under uppsägningstiden utför Searchflow tjänsten och Kunden betalar för den som vanligt, om inte parterna kommer överens om annat.

16.6 Kunden får avbeställa ett pågående projekt skriftligen. Kunden betalar då för utfört arbete enligt timpris, dock högst det avtalade fasta priset, och för kostnader och åtaganden mot tredje part som inte kan avbokas.

16.7 Vardera parten får säga upp Avtalet med omedelbar verkan om den andra parten väsentligt bryter mot Avtalet och inte rättar det inom 30 dagar efter skriftlig anmaning, eller om den andra parten går i konkurs eller annars kan antas ha kommit på obestånd.

16.8 Kunden betalar för arbete som har utförts och kostnader som har uppstått fram till att Avtalet upphör.

16.9 När Avtalet upphör överlämnar Searchflow filer, databas och inloggningar som tillhör Kunden, mot ersättning för nedlagd tid. Kunden ska därefter ta bort Searchflows åtkomst till Kundens system och konton.

16.10 Ligger Webbplatsen på ett webbhotell som Searchflow tillhandahåller ska Kunden flytta den innan tjänsten upphör. Searchflow får radera Webbplatsen och tillhörande data 30 dagar efter att tjänsten har upphört.

17 Ändring av villkoren

17.1 Searchflow får ändra Villkoren. Nya villkor publiceras som en ny version och meddelas Kunden skriftligen minst tre månader innan de börjar gälla.

17.2 Godtar Kunden inte ändringen får Kunden säga upp Avtalet att upphöra den dag ändringen börjar gälla. Annars gäller den nya versionen från det datumet.

17.3 Alla tidigare versioner av Villkoren finns kvar på searchflow.se/villkor.

18 Övrigt, tillämplig lag och tvist

18.1 Ingen av parterna får under avtalstiden och tolv månader därefter anställa eller anlita den andra partens medarbetare som har arbetat med Uppdraget, utan den andra partens skriftliga medgivande.

18.2 Kunden får inte överlåta Avtalet utan Searchflows skriftliga medgivande.

18.3 Meddelanden enligt Avtalet ska vara skriftliga. E-post till parternas angivna kontaktpersoner räcker.

18.4 Ändringar och tillägg till Avtalet ska vara skriftliga och godkända av båda parter.

18.5 Svensk lag gäller för Avtalet. Tvister avgörs av allmän domstol med Malmö tingsrätt som första instans.

SearchFlow Aktiebolag · org.nr 559527-0389 · Husargatan 3, 211 28 Malmö · 040-622 95 55 · searchflow.se